

Omówienie usługi

Dell z przyjemnością przedstawia usługę On-site Diagnosis (zwaną dalej „Usługą”) zgodną z niniejszym dokumentem (zwanym dalej „Warunkami świadczenia usługi”). Wprowadza ona opcjonalne czynności diagnostyczne u Klienta odnośnie do produktów objętych wsparciem* — opisane szczegółowo w niniejszym dokumencie („Warunki świadczenia usługi”). Niniejsza usługa umożliwia zaoszczędzenie czasu Klienta oraz zminimalizowanie jego interakcji z działem wsparcia technicznego związanej z rutynowym rozwiązywaniem problemów przez telefon w ramach ograniczonej gwarancji Dell oraz umowy na obsługę sprzętu. W stosownych przypadkach do Klienta jest wysyłany technik serwisowy, który usuwa usterkę na miejscu. Usługa obejmuje:

- Rozwiązywanie problemów związanych z produktem objętym wsparciem przez technika serwisowego w siedzibie Klienta (wskazanej na fakturze przekazanej Klientowi lub w odpowiedniej umowie podpisanej osobno przez Klienta z Dell).
- Pomoc na miejscu u Klienta wraz z wymianą części (w razie potrzeby) zgodnie z gwarancją produktu objętego wsparciem i osobno zakupioną umową na usługi wsparcia (po zakończeniu rozwiązywania problemów u Klienta).
- Aktualizacje oprogramowania układowego (firmware) i sterowników (w razie potrzeby) w celu doprowadzenia produktu objętego wsparciem do stanu używalności (Klient musi zapewnić odpowiednio zabezpieczony dostęp).

* **Produkty objęte wsparciem:** Niniejsza Usługa jest dostępna dla wybranych produktów Dell z serii PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™ i Dell | EMC Enterprise Storage™ o standardowej konfiguracji, a także dla komputerów z rodziny OptiPlex™ i Precision™. Produkty objęte wsparciem zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi figurują na fakturze wystawianej Klientowi przez Dell. Na fakturze powinny znaleźć się informacje o tym, czy umowa dotyczy danego Klienta i rozwiązywania pojedynczych problemów, czy też konkretnych produktów objętych pomocą techniczną (określonych kodem Service Tag „Service Tag” przez określony czas). Umowa na serwis u Klienta dotycząca produktów objętych pomocą techniczną (np. w następnym dniu roboczym („NBD”, Next Business Day) lub interwencją w ciągu 2 bądź 4 godzin) musi być ważna, aby można było świadczyć usługę On-site Diagnosis.

Procedury serwisowe

Kontaktowanie się z Dell w celu uzyskania pomocy w ramach usługi On-site Diagnosis:

1. **Informacje, które należy zebrać przed skontaktowaniem się z Dell:**
 - Kod „Service Tag” i/lub numer zgłoszenia
 - Numer faktury i numer seryjny produktu objętego wsparciem
 - Numer modelu produktu objętego wsparciem
 - Aktualnie używana wersja systemu operacyjnego
 - Nazwy producentów i modele używanych urządzeń peryferyjnych (np. modemów)
 - Opis problemu oraz informacje o wszelkich krokach podjętych do tej pory w celu jego rozwiązania
2. **Kontakt telefoniczny z przedstawicielem pomocy technicznej**
 - Aby uzyskać pomoc w ramach Usługi, należy połączyć się z następującym numerem: **022 579 59 78**.
 - Podaj kod „Service Tag”, informacje kontaktowe, lokalizację produktu, którego dotyczy problem, i wszelkie inne informacje wymagane przez pracownika działu pomocy technicznej Dell.

Warunki świadczenia usługi

Usługa On-site Diagnosis

Kluczowe etapy realizacji usługi On-site Diagnosis:

1. Po sprawdzeniu uprawnień Klienta do korzystania z Usługi pracownik działu pomocy technicznej Dell zaplanuje wizytę technika serwisowego na miejscu u Klienta w celu rozwiązania problemu.
2. Wysłanie technika serwisowego będzie miało miejsce w następujących okolicznościach, w zależności od produktów objętych wsparciem:
 - W przypadku objętych wsparciem produktów z rodziny PowerEdge, PowerVault, PowerConnect lub Dell | EMC Enterprise Storage technik serwisowy przybywa do siedziby Klienta po upływie takiego samego czasu, jaki określono w umowie na serwis u Klienta (np. w następnym dniu roboczym — NBD lub w ciągu 4 bądź 2 godzin) — o ile zgłoszenie Klienta zostało przyjęte do godziny 17:00 czasu lokalnego (tj. czasu obowiązującego w miejscu, w którym mieści się siedziba Klienta).
 - W przypadku objętych wsparciem produktów z rodziny OptiPlex i Precision technik serwisowy przybywa do siedziby Klienta w następnym dniu roboczym, o ile zgłoszenie Klienta zostało przyjęte do godziny 17:00 czasu lokalnego (tj. czasu obowiązującego w miejscu, w którym mieści się siedziba Klienta).
3. Technik serwisowy skontaktuje się z Klientem przed stawieniem się na miejscu w celu zweryfikowania zgłoszenia oraz zaplanowania i potwierdzenia szczegółów niezbędnych do zrealizowania Usługi.
4. Po przybyciu do Klienta technik serwisowy przystąpi do rozwiązywania problemu. Jeśli wymagana będzie dodatkowa pomoc lub niezbędne będą części zapasowe, technik serwisowy może skontaktować się z Dell Expert Center w celu uzyskania pomocy w imieniu Klienta.
5. Jeśli podczas wstępnego rozwiązywania problemu u Klienta okaże się, że w celu zrealizowania Usługi niezbędna jest część zamienna, technik serwisowy zamówi daną część i umówi się z Klientem na dodatkową rozmowę telefoniczną. Technik serwisowy powróci do siedziby Klienta w celu wymiany dostarczonej części zamiennej w czasie określonym w umowie na serwis u Klienta (np. w następnym dniu roboczym — NBD lub w ciągu 4 bądź 2 godzin) odnośnie do produktu objętego wsparciem. (Czas reakcji jest mierzony od chwili zarejestrowania faktu odebrania części zamiennej). Ważna umowa na serwis u Klienta dla produktu objętego wsparciem musi znajdować się na miejscu, aby Klient mógł otrzymać części zamienne bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

Usługa On-site Diagnosis nie obejmuje:

- Odinstalowywania, ponownego instalowania ani konfiguracji produktów, oprogramowania bądź aplikacji, o ile nie zostało to uwzględnione w Warunkach świadczenia usługi.
- Usuwania odinstalowanego produktu objętego wsparciem z siedziby Klienta.
- Rozwiązywania problemów z oprogramowaniem serwera/systemu pamięci masowej wykraczających poza przywracaniem produktu (np. serwera lub systemu pamięci masowej) objętego wsparciem do stanu używalności (np. optymalizowania wydajności, konfigurowania, tworzenia skryptów czy testowania).
- Rozwiązywania problemów z oprogramowaniem komputerów z rodziny OptiPlex lub Precision.
- Dostosowywania serwera lub urządzenia pamięci masowej do potrzeb Klienta — z wyłączeniem sytuacji wyraźnie określonych w Warunkach świadczenia usługi.
- Odzyskiwania ani przenoszenia danych bądź aplikacji.
- Obsługi gwarancyjnej ani wsparcia dla urządzeń, oprogramowania i podzespołów nie pochodzących od Dell.
- Instalacji drukarek sieciowych ani mapowania udostępnianych w sieci plików.
- Konfiguracji serwera, sieci lub routera dowolnego rodzaju.
- Usług sieciowych, w tym przyłączania systemu do sieci (innej niż sieć Ethernet LAN).
- Wymiany części. (Wymiana części jest objęta niezależnie zawieraną umową na serwis u Klienta dotyczącą produktów objętych wsparciem — np. na serwis w następnym dniu roboczym czy interwencję w ciągu 4 bądź 2 godzin).

Warunki świadczenia usługi

Usługa On-site Diagnosis

- Czynności nieokreślonych szczegółowo w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.

Obowiązki Klienta:

- **Wykonanie kopii zapasowych oprogramowania/danych.** Obowiązkiem Klienta jest wykonanie pełnej kopii zapasowej wszystkich danych i programów w produktach objętych wsparciem przed rozpoczęciem świadczenia Usług przez Dell. Klient powinien posiadać ważną kopię zapasową i kopię dysków CD służących do przywracania systemu i danych przed zamówieniem wizyty technika serwisowego. **DELL NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ DANYCH I PROGRAMÓW ANI KONIECZNOŚĆ ICH ODZYSKIWANIA, JAK RÓWNIEŻ ZA UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA KOMPUTERÓW/SYSTEMÓW BĄDŹ SIECI.**
- **Zapewnienie dostępu.** Klient deklaruje i gwarantuje, że zarówno on, jak i pracownik Dell mają prawo uzyskać dostęp do produktu objętego wsparciem i korzystać z niego, a także z przechowywanych w nim informacji oraz wszystkich jego komponentów sprzętowych i programowych w celu zrealizowania Usług. Jeśli Klient nie dysponuje jeszcze takim zezwoleniem, jego obowiązkiem jest uzyskanie go — na własny koszt i przed zwróceniem się do Dell z prośbą o wykonanie Usług.
- **Współpraca z pracownikiem pomocy technicznej udzielającym wsparcia telefonicznego i technikiem serwisowym wykonującym usługę w siedzibie Klienta.** Klient zgadza się współpracować z pracownikiem pomocy technicznej Dell udzielającym wsparcia przez telefon i z technikiem serwisowym realizującym usługę na miejscu; zobowiązuje się także do wykonywania ich instrukcji. Doświadczenie pokazuje, że większość problemów z komputerem/systemem można rozwiązać przez telefon dzięki ścisłej współpracy między użytkownikiem i pracownikiem pomocy technicznej bądź technikiem serwisowym.
- **Obsługiwane wersje i konfiguracje.** Klient odpowiada za zapewnienie zgodności oprogramowania i produktów objętych wsparciem z określonymi przez Dell wymaganiami minimalnymi dotyczącymi wersji oraz konfiguracji. Szczegółowe informacje na ten temat można znaleźć w witrynie PowerLink poświęconej systemom pamięci masowej marki Dell | EMC oraz w witrynie www.support.dell.com poświęconej produktom objętym wsparciem. Obowiązkiem Klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania zgodnie z wytycznymi Dell. W przeciwnym wypadku nie będzie można skorzystać z usługi wsparcia technicznego, którą jest objęty dany produkt.
- **Gwarancje innych producentów.** Realizacja omawianych w tym dokumencie Usług może wiązać się z koniecznością uzyskania przez Dell dostępu do sprzętu lub oprogramowania pochodzącego od producentów/dostawców innych niż Dell. Niektóre gwarancje producenta mogą stracić ważność, jeśli pracownik Dell lub ktokolwiek inny poza producentem będzie wykonywał jakiegokolwiek prace wymagające interwencji w taki sprzęt lub takie oprogramowanie. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy wykonanie Usług przez Dell nie będzie miało wpływu na tego rodzaju gwarancje. Ponadto wyrażenie zgody na realizację Usług jest jednoznaczne z zaakceptowaniem przez Klienta konsekwencji takiej decyzji. **DELL NIE ODPOWIADA ZA GWARANCJE INNYCH PRODUCENTÓW ANI ZA JAKIKOLWIEK WPŁYW WYKONYWANYCH PRZEZ SIEBIE USŁUG NA TAKIE GWARANCJE.**
- **Przygotowanie miejsca pracy dla technika serwisowego.** Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie technika serwisowego do siedziby Klienta, Klient musi zapewnić technikowi serwisowemu bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury i produktów objętych wsparciem. Pod pojęciem „wystarczający dostęp” rozumie się odpowiednią ilość miejsca do pracy, a także możliwość korzystania z zasilania elektrycznego i lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie technikowi serwisowemu monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania Dell **JAKIKOLWIEK** kosztami), o ile urządzenia te nie są podłączone do danego komputera/systemu.

UWAGA: W razie nieprzestrzegania przez Klienta obowiązków i postanowień wymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi Dell nie jest zobligowany do świadczenia Usługi.



Warunki świadczenia usługi Usługa On-site Diagnosis

Ważne informacje dodatkowe

Wyznaczenie wykonawcy. Dell może zlecić realizację Usług i/lub przygotowanie dokumentu Warunki świadczenia usługi wykwalifikowanej firmie trzeciej.

Ograniczenia dotyczące wsparcia technicznego. Dell nie odpowiada za brak realizacji Usług i opóźnienia w ich realizacji powstałe z przyczyn od niej niezależnych. Usługa jest świadczona wyłącznie w odniesieniu do produktów objętych wsparciem, które Klient użytkuje zgodnie z ich przeznaczeniem.

Okres obowiązywania umowy i jej odnawianie. Usługi są świadczone w okresie podanym na fakturze. Przed upływem terminu wygaśnięcia umowy Klient może przedłużyć okres świadczenia Usług — w zależności od opcji dostępnych w czasie zawierania umowy i odpowiednio do obowiązujących wtedy procedur Dell.

Dodatkowo Dell może, według własnego uznania, zaproponować Klientowi odnowienie subskrypcji Usług, wysyłając mu fakturę. Klient może, według własnego uznania i tylko w przypadkach dopuszczonych prawem, wyrazić zgodę na takie odnowienie subskrypcji Usług, uiszczając w wyznaczonym terminie należność przedstawioną na fakturze. Uiszczenie zapłaty za odnowienie subskrypcji jest jednoznaczne z wyrażeniem przez Klienta zgody na przedłużenie umowy o świadczenie Usługi na okres podany na fakturze. Jeśli Klient nie zdecyduje się na opłacenie faktury za odnowienie subskrypcji, świadczenie Usług zostanie zakończone w terminie wygaśnięcia umowy, określonym w oryginalnej lub ostatnio zapłaconej fakturze.

Zmiana miejsca świadczenia Usług. Usługi są świadczone w miejscach określonych na fakturze lub w oddzielnej umowie podpisanej przez Klienta z Dell. Klient zobowiązuje się powiadomić Dell o zamiarze zmiany lokalizacji jakiegokolwiek produktu objętego wsparciem przynajmniej na trzydzieści (30) dni przed terminem przeniesienia tego komputera/systemu w inne miejsce. Do powiadomienia Dell należy użyć witryny internetowej <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. W niektórych lokalizacjach opisywane Usługi są niedostępne. Świadczenie przez Dell tych usług w odniesieniu do przeniesionych produktów objętych wsparciem jest zależne od dostępności nowej lokalizacji i może podlegać dodatkowym opłatom, a także kontroli i ponownej certyfikacji przeniesionych produktów objętych wsparciem, zgodnie ze stawkami Dell za usługi konsultingowe (czas i materiały) obowiązującymi w momencie zawierania umowy. Klient zobowiązuje się do zapewnienia w ramach tych zobowiązań pracownikom Dell bezpłatnego, bezpiecznego i wystarczającego dostępu do swojej infrastruktury. Usługi nie obejmują pomocy w przypadku szkód powstałych przy przenoszeniu produktów objętych wsparciem do innej lokalizacji bądź do innego oddziału.

Anulowanie. Klient może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w ciągu trzydziestu (30) od otrzymania produktu objętego wsparciem, przekazując Dell pisemne zawiadomienie o rezygnacji. W przypadku anulowania subskrypcji Usługi w ciągu trzydziestu (30) dni od otrzymania produktu objętego wsparciem Klient otrzymuje zwrot w pełnej kwocie pomniejszonej o koszty obsługi wszelkich zgłoszeń serwisowych przewidzianych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi. Jeśli jednak od otrzymania produktu objętego wsparciem upłynie więcej niż trzydzieści (30) dni, Klient nie będzie mógł zrezygnować z Usługi poza przypadkami określonymi w lokalnym ustawodawstwie obowiązującym odnośnie do wszystkich umów.

Dell może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w dowolnym momencie jej obowiązywania z któregośkolwiek z wymienionych powodów: Klient nie uiścił łącznej opłaty za Usługę zgodnie z warunkami określonymi na fakturze; Klient błędnie przedstawił fakty Dell lub pośrednikom działającym w jej imieniu; Klient odmówił współpracy z technikiem serwisowym lub pracownikiem pomocy technicznej albo formułował pod ich adresem groźby; Klient kilkakrotnie wykorzystał Usługę w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem; Klient naruszył lub w inny sposób nie przestrzegał postanowień określonych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi. W przypadku odstąpienia od umowy na świadczenie niniejszej Usługi przez Dell wysyłamy Klientowi pisemne zawiadomienie o odstąpieniu na adres wpisany w naszym systemie. Zawiadomienie takie zawiera informację o przyczynie wypowiedzenia oraz dacie jego wejścia w życie, która nie może przypadać wcześniej niż dziesięć (10) dni po wysłaniu zawiadomienia, chyba że lokalne ustawodawstwo wprowadza inne postanowienia dotyczące zawiadomień obowiązujące dla wszystkich umów. JEŚLI DELL Odstąpi od świadczenia usługi na mocy treści tego akapitu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot zapłaconych lub należnych Dell.



Warunki świadczenia usługi

Usługa On-site Diagnosis

Dell może według własnego uznania wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi z zachowaniem 30-dniowego okresu zawiadomienia. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wszelkich zapłaconych kwot z tytułu świadczenia Usługi w wysokości proporcjonalnej do pozostałego okresu świadczenia Usługi. Wysokość zwrotu będzie ustalana według uznania przez Dell na podstawie ilości pozostałego czasu i/lub liczby zgłoszeń serwisowych.

Przenoszenie praw do korzystania z Usługi. Zgodnie z ograniczeniami określonymi w niniejszych Warunkach świadczenia usługi Klient może przenieść prawa do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która odkupi kompletny produkt objęty wsparciem przed obowiązującym wówczas terminem wygaśnięcia subskrypcji, pod warunkiem że Klient jest pierwszym nabywcą produktu objętego wsparciem oraz niniejszych Warunków świadczenia usługi lub że Klient nabył produkt objęty wsparciem wraz z Warunkami świadczenia usługi od pierwszego właściciela (bądź od osoby, która poprzednio nabyła stosowne prawa) zgodnie ze wszystkimi procedurami dotyczącymi przenoszenia praw określonymi w niniejszych Warunkach świadczenia usługi (w tym omówionymi powyżej warunkami zmiany miejsca świadczenia Usług) oraz zamieszczonymi w Internecie pod adresem <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. Konieczne może być uiszczenie opłaty za przeniesienie praw.

Jeśli Klient lub osoba, która wcześniej nabyła od niego stosowne prawa, przeniesie produkt objęty wsparciem do lokalizacji, w której Usługi są niedostępne lub opłata za nie różni się od opłaty dla pierwotnej lokalizacji, może dojść do wyłączenia produktu z objęcia Usługą lub do konieczności uiszczenia dodatkowych opłat w celu zachowania dotychczasowego poziomu wsparcia. Jeśli Klient nie uiszczy tych dodatkowych opłat, Usługa świadczona Klientowi może ulec automatycznej zmianie na kategorii pomocy technicznej dostępne w zapłaconej lub niższej cenie w nowej lokalizacji, przy czym Klientowi nie przysługuje wtedy zwrot ewentualnej nadpłaty.

Z wyjątkiem przypadków opisanych powyżej Klient nie może przenosić ani w żaden inny sposób przekazywać osobom trzecim praw należnych sobie lub wynikających z Usługi ani przekazywać innym podmiotom swoich obowiązków bez wcześniejszego uzyskania pisemnej zgody Dell. Wszelkie działania tego typu podejmowane bez zgody Dell są nieważne.

Warunki i postanowienia. Dell oferuje opisywaną Usługę zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi oraz warunkami i postanowieniami umowy głównej na świadczenie usług wsparcia technicznego zamieszczonymi w witrynie internetowej <http://www.euro.dell.com/service-descriptions> lub osobnej umowy podpisanej przez Klienta z Dell.

*PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex i Precision są znakami towarowymi firmy Dell, Inc.
Nazwa EMC jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy EMC Corp.*

Dell nie rości sobie praw do znaków towarowych i nazw należących do innych właścicieli. DELL sp. z o.o z siedzibą w Warszawie Al. Jerozolimskie 123A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000058844, NIP 526-020-67-12, posiadająca kapitał zakładowy 102,623.62 PLN. GIOŚ E0002005W.